

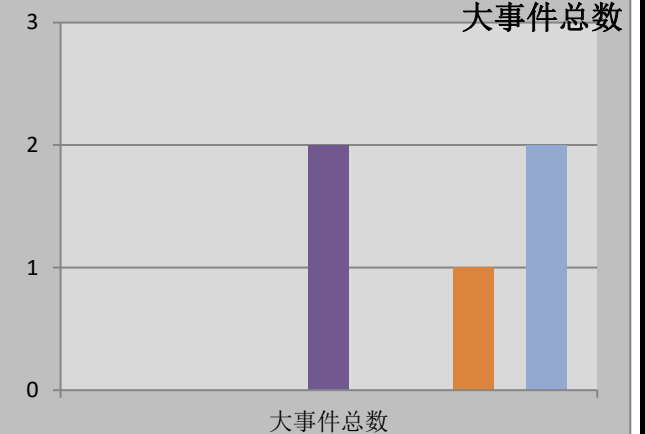
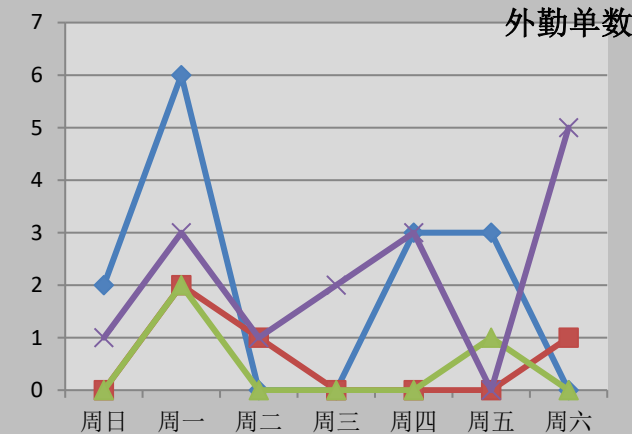
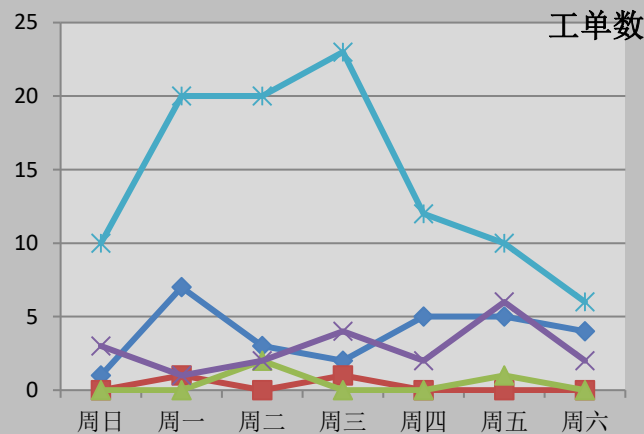
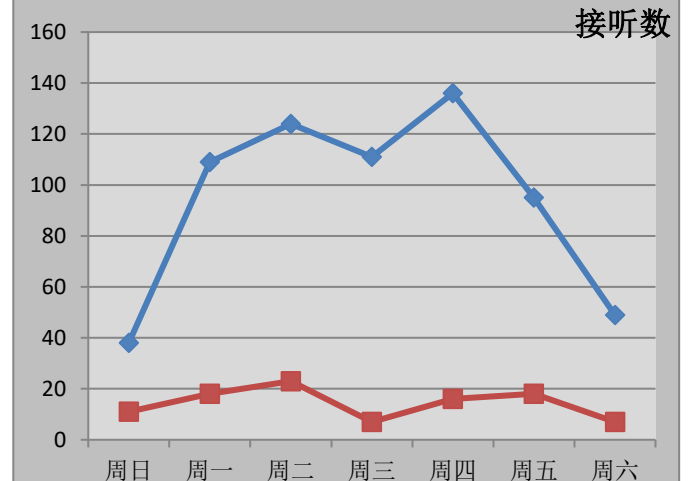
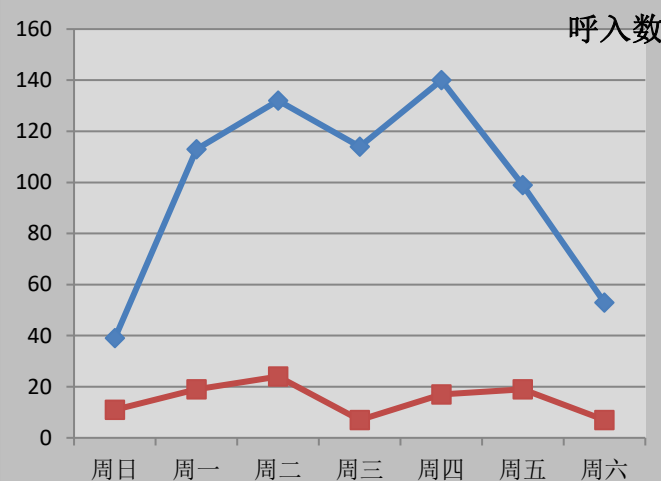
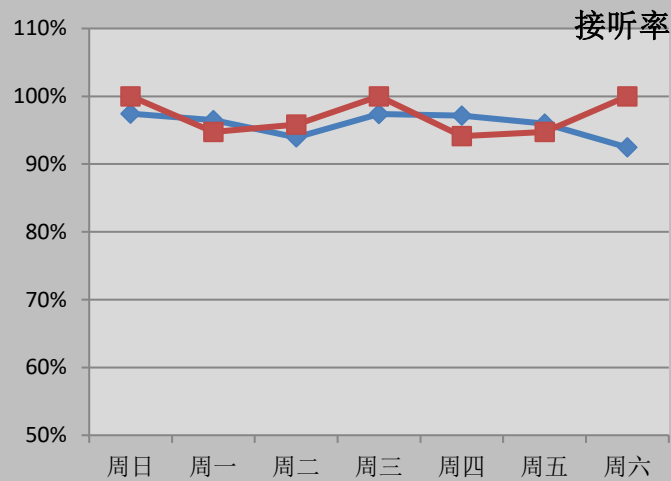
第 10 周

基本数据																								
日期	南校园			东校园			工单数					外勤单数												
	电话接听率	电话呼入数	电话接听数	电话接听率	电话呼入数	电话接听数	南校园ticket	东校园ticket	北校园ticket	珠海校区ticket	邮件等ticket	南校园			东校园			北校园			珠海校区			
												用户类	网络类	小计	用户类	网络类	小计	用户类	网络类	小计	用户类	网络类	小计	
周日	97%	39	38	100%	11	11	1	0	0	3	10	1	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
周一	96%	113	109	95%	19	18	7	1	0	1	20	2	4	6	1	1	2	0	2	2	0	3	3	
周二	94%	132	124	96%	24	23	3	0	2	2	20	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	
周三	97%	114	111	100%	7	7	2	1	0	4	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	
周四	97%	140	136	94%	17	16	5	0	0	2	12	1	2	3	0	0	0	0	0	0	2	1	3	
周五	96%	99	95	95%	19	18	5	0	1	6	10	1	2	3	0	0	0	1	0	1	0	0	0	
周六	92%	53	49	100%	7	7	4	0	0	2	6	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	3	5	
合计	96%	690	662	96%	104	100	27	2	3	20	101	5	9	14	3	1	4	1	2	3	8	7	15	
三校区合计	电话接听率		电话呼入数		电话接听数		总Ticket数		153		用户类问题比例		36%				75%				33%		53%	
	96%		794		762						二次电话解决率		48%				-100%		0%				25%	
							总外勤单数		36		总用户比例		49%		总二次解决率		-7%							
电话呼入比例		园区网	24.88%		业务收费与办理		19.32%	财务及校园卡业务		16.67%	NetID及密码		15.22%	WLAN无线局域网		8.21%	其他	5.56%	Email	4.83%	教务管理系统		2.90%	
大事件记录																								
网络类			0%	系统类		0%	信息应用类			0%	南校园	2	40%	东校园		0%	北校园	1	20%	珠海校区		2	40%	
部门		二线（后台）部门				南校园				东校园				北校园				珠海校区				备注		
11/1 周日																								
11/2 周一																								
11/3 周二						09:00-11:00 因交换机损坏导致坚真花园网络中断，更换交换机后校园网络恢复正常。																		
11/4 周三																								
11/5 周四						08:00-09:10 因祈乐苑40栋区域汇聚设备断电导致祈乐苑全部楼宇的校园网络中断，恢复供电后网络恢复正常。												12:02-13:36 发现珠海校区至广州校区链路中断，经运营商紧急修复后网络恢复正常。						
11/6 周五																								
11/7 周六														9:00-20:00 因光缆交接柜被车辆撞倒造成损坏，导致北校园多栋楼宇的校园网络访问受到影响，紧急处理后网络恢复正常。				00:12-01:11 发现珠海校区至广州校区链路中断，经运营商紧急修复后网络恢复正常。						

周统计图表

2020年 11月1日~11月7日

第 10 周



南校园 东校园 北校园 珠海校区 邮件等

南校园 东校园 北校园 珠海校区

网络类 系统类 信息应用类 南校园 东校园 北校园 珠海校区